

ABSTRAK

Mengingat semakin meningkatnya teknologi di Indonesia membuat perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor, salah satunya yaitu pada teknologi finansial yakni *mobile banking* dimana layanan tersebut dapat membantu para nasabah bank dalam melakukan berbagai jenis transaksi dengan mudah dan efisien namun juga dengan keamanan yang baik. Seiring dengan berkembangnya aktivitas transaksi digital perlu dilengkapi dengan keseimbangan digital agar dapat menghindari ketimpangan digital. Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis bertujuan untuk melakukan analisis pengaruh ketimpangan digital terhadap tingkat pemanfaatan *mobile banking* di Kota Jambi.

Penggunaan internet di Indonesia secara terus menerus mengalami peningkatan di tiap tahunnya. Walau demikian, persebaran jaringan internet di Indonesia belum dapat dikatakan merata, terbukti pada penelitian ini bahwa lokasi pada penelitian ini yakni Kota Jambi belum secara merata mendapatkan jaringan internet. Kota Jambi merupakan salah satu kota dengan pengeluaran per kapita tertinggi pada Provinsi Jambi. Dengan begitu kota ini memiliki nilai yang cukup tinggi pada aktivitas transaksi perbankan. Namun, jika ditinjau dari jangkauan internet yang ada di Kota Jambi masih dikatakan belum sepenuhnya merata.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis SEM-PLS yang terdiri dari beberapa tahap yaitu uji outer model berfungsi untuk memeriksa hubungan antar variabel laten, lalu uji inner model untuk mengevaluasi kolinearitas, signifikansi, dan hubungan antara model struktural dan uji hipotesis untuk menentukan signifikansi hipotesis dan arah pengaruh dari setiap variabel, baik positif maupun negatif. Penelitian ini berfokus pada empat variabel yakni motivasi, akses fisik dan material, keterampilan *mobile banking*, dan penggunaan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probabilitas purposive sampling, dengan total 304 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan perangkat lunak WarpPls 7.0.

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa 4 variabel yang mewakili tahapan yang berbeda dalam pemanfaatan teknologi *mobile banking* memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Jambi. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak adanya ketimpangan digital pada penggunaan *mobile banking* di Kota Jambi. Namun bila dilihat dari variabel moderasi seperti *gender*, *age*, dan *education* memiliki pandangan yang berbeda dalam pemanfaatan *mobile banking*.

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan evaluasi bagi pemerintah untuk mengevaluasi dan meningkatkan penyebaran literasi digital kepada masyarakat umum, terutama di daerah pedesaan. Tujuannya adalah untuk menekankan pentingnya memanfaatkan *fintech*, termasuk *mobile banking*. Selain itu, hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi para pihak perbankan untuk dapat meningkatkan pemahaman konsumen mengenai keuntungan dan manfaat yang terkait dengan *mobile banking*. Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini akan berkontribusi pada peningkatan adopsi *mobile banking* dan perluasan aksesibilitas layanan keuangan digital.

Kata kunci : *Mobile Banking*, Ketimpangan Digital, SEM-PLS, Literasi Digital